

PASS INTEGRAL ANNUEL AIX MARSEILLE PROVENCE

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Edition du 22 janvier 2018

Article 1 : Périmètre concerné

Les conditions générales de vente du Pass Intégral annuel, déterminent les règles applicables à la vente et à l'utilisation du titre de transport. Elles s'appliquent sur l'ensemble des lignes des réseaux de transport en commun de la Métropole Aix-Marseille-Provence et du TER, sur le périmètre métropolitain, ainsi que les autres services associés de mobilité (vélo en libre-service, parking relais, ...).

Article 2 : Définition

Chacun des termes mentionnés ci-dessous a, dans les présentes conditions générales, la signification qui lui est donnée :

- **Client** : Il désigne l'acheteur/usager du Pass Intégral annuel.
- **Vendeur** : Le vendeur désigne les points de vente physiques et en ligne habilités à vendre le Pass Intégral annuel. Liste complète sur www.lepilote.com, www.pacamobilite.fr, www.terpaca.fr
- **Titre de transport** : Un titre de transport constitue un contrat autorisant l'utilisateur à emprunter l'ensemble des réseaux de transport du périmètre métropolitain.

Le Pass intégral se décline en trois formules de longue durée :

- Pass annuel payable en une fois (valable un an)
 - Pass Permanent avec passage annuel obligatoire en distributeur lorsqu'il est délivré par le réseau TER
 - Pass Permanent à tacite reconduction lorsqu'il est délivré par un réseau métropolitain.
-
- **Carte support** : Désigne la carte sans contact, labélisée Optima, sur laquelle est chargé le titre de transport. Chaque réseau de transport en commun concerné par l'utilisation du titre est en capacité de délivrer ce type de support.

Article 3 - Champ d'application

Toute commande implique l'acceptation sans réserve du client des conditions générales de vente.

Ces conditions générales sont propres au réseau émetteur (Métropole ou SNCF) et sont accessibles par lien hypertexte sur les sites internet www.lepilote.com, www.pacamobilite.fr, www.terpaca.fr.

Elles font aussi l'objet d'une diffusion par les agents de vente lors de la souscription à l'abonnement du Pass Intégral. Tous les canaux de communication habituels pourront être utilisés en sus.

En cas de litige sur l'identité du porteur du Pass Intégral, il pourra être demandé un justificatif d'identité. Toute utilisation irrégulière entraîne l'application des règles en vigueur du réseau où a été constatée l'infraction.

Article 4 : Tarifs et gamme tarifaire

Le tarif applicable est celui en vigueur au moment de l'achat par l'utilisateur. Le tarif de l'abonnement du Pass intégral a été approuvé par délibérations par les Assemblées de la Métropole Aix-Marseille-Provence et du Conseil Régional Provence Alpes Côte d'Azur.

Le montant du Pass Intégral annuel s'élève au 1^{er} septembre 2018 à 816€, et peut être payable mensuellement conformément à la délibération N° TRA 004-2743/17/CM du 19 octobre 2017 de la Métropole Aix-Marseille-Provence et la délibération n°17-841 du 20 octobre 2017 du Conseil Régional Alpes Côte d'Azur. Ce montant pourra faire l'objet d'une modification qui impactera à la fois le montant global annuel et les prélèvements mensuels. Cette augmentation devrait donner lieu à un vote des autorités organisatrices.

Article 5 : Les supports de la carte hébergeant les titres de transport

Le titre de transport est rechargeable sur les cartes Optima.

Article 6 : Validation du titre de transport

Le Pass annuel intégral doit être validé. La validation s'effectue par la présentation de la carte sur laquelle il est chargé, sur les valideurs spécifiques. Le client doit valider son titre à chaque voyage, y compris en correspondance.

Article 7 : Définition des catégories éligibles aux profils

Profil tout public : Toute personne sans condition de profil.

Article 8 : Caractéristiques du titre

Pour rappel, l'abonnement permet de réaliser des trajets illimités sur l'ensemble des lignes des réseaux de transport en commun de la Métropole Aix-Marseille-Provence et du TER, sur le périmètre métropolitain, ainsi que sur les autres services de mobilité associés (vélo en libre-service, parking relais, ...).

- Abonnement annuel valable :
 - Concernant le pass annuel payable par prélèvement :
- S'agissant d'un titre délivré par un canal de vente (physique ou en ligne) TER du 1^{er} jour du mois pour une durée de 12 mois renouvelable sous réserve d'un passage en DBR
- S'agissant d'un titre délivré par un canal de vente (physique ou en ligne) métropolitain du 1^{er} jour du mois pour une durée de 12 mois renouvelable tacitement.
 - Concernant le pass annuel payable en un paiement unique :
- Quel que soit le canal de vente le titre est valable un an à compter du début de sa validité.

Article 9 : Points de vente :

L'abonnement est en vente avant le 10 du mois M pour une activation à M+1 dans les points de vente physiques et en ligne habilités à le délivrer. Liste complète sur www.lepilote.com, www.pacamobilite.fr, www.terpaca.fr.

Article 10 : Service Après-Vente

- **Modalités d'échanges et de remboursement :**
 - Concernant le pass payable en une fois :
 - ✓ Délivré par la métropole : Le titre non entamé est remboursé intégralement au guichet de l'une de 8 agences commerciales métropolitaines émettrices du contrat. Pour ce faire, le client fera une demande préalable au guichet initialement émetteur associée à un justificatif d'achat. Le guichet bénéficie alors d'un délai d'un mois maximum pour procéder au remboursement.
 - ✓ Délivré par la SNCF : Dans le cadre d'un paiement comptant, le solde du compte client est établi au prorata du nombre de mois entiers restants à voyager avec l'abonnement. Si le compte du client est créditeur, le centre d'abonnement TER procède au remboursement du trop- perçu auprès du payeur ».
- S'il résilie avant sa date de début de circulation, il se verra donc remboursé la totalité du montant de son abonnement.

- Concernant le pass intégral payable par prélèvement :

- ✓ Délivré par la Métropole:

Les conditions de résiliation du pass intégral sont détaillées dans les conditions générales d'abonnement du formulaire d'adhésion.

- ✓ Délivré par la SNCF :

Le contrat peut être résilié à la demande du payeur ou de l'abonné par dénonciation expresse au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception au centre d'abonnement TER.

Tout produit entamé est non échangeable et non remboursable pour le mois en cours quel que soit le réseau émetteur.

- **Article 10-2** : Perte, vol ou détérioration ou dysfonctionnement de la carte personnelle. L'ensemble des cartes des réseaux de transport en commun peut faire l'objet d'une opération de service après-vente.

En cas de perte, vol ou détérioration de la carte,

- Lorsque le titre est émis par un canal de vente métropolitain :

Le client doit s'adresser à l'une des 8 agences commerciales métropolitaines muni d'une pièce et d'une photo d'identité. Le titre sera de ce fait reconstitué sur le nouveau support conformément au tarif en vigueur.

- Lorsque le titre est émis par un canal de vente TER :

Les clients sont responsables du bon état de conservation de leur carte, et doivent, durant toute la durée de leurs déplacements, pouvoir la présenter sur demande à tout agent dûment assermenté par l'exploitant.

En cas de dysfonctionnement du support non imputable au titulaire du titre, un duplicata pourra être réalisé gratuitement dans l'une des 8 agences commerciales métropolitaines ou aux guichets de l'une des gares ferroviaires.

Dans tous les cas, la reconstitution doit avoir lieu au guichet de l'une des 8 agences commerciales métropolitaines émettrices du contrat lorsqu'il n'a pas été émis initialement par un guichet TER. Le titre sera de ce fait reconstitué sur le nouveau support conformément au tarif en vigueur.

- **Article 10-3** : Dans le cas d'un dysfonctionnement du Pass Intégral au cours du déplacement, le client doit acheter un titre unitaire, dit de substitution, pour être en conformité. Il pourra se présenter au :

- ✓ Guichet de l'une des boutiques de la mobilité lorsque ce titre a été acheté sur l'un des réseaux de transport métropolitain.

- ✓ Guichet de l'une des gares ferroviaires du périmètre métropolitain lorsque ce titre a été délivré sur le réseau TER.

Ce titre pourra donner lieu à reversement dans les cas où l'utilisateur est en mesure de présenter la preuve d'achat de son abonnement (sur sa carte ou sur présentation d'un reçu) et sur présentation d'un justificatif d'achat dudit titre unitaire. Pour faciliter le parcours client, des enveloppes T seront à disposition dans les 8 boutiques de la mobilité. Le client remplit avec le guichetier le formulaire et glisse le B.U. dans l'enveloppe.

Article 11 : Protection des données du Pass Intégral annuel

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le fichier des clients du titre concerné a fait l'objet d'une déclaration à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Les informations nominatives concernant le client font l'objet d'un traitement automatisé. Il bénéficie d'un droit d'accès à ces informations et, le cas échéant, du droit de rectification, ainsi que d'un droit d'opposition à leur conservation. De plus, le client peut demander que sa photo ne soit pas conservée dans les fichiers informatiques constitués par l'émission de la carte. Enfin, et conformément à cette même loi, toutes les données relatives aux déplacements des personnes sont rendues anonymes. Ainsi, aucun historique de validation des voyages ne pourra être fourni.

Article 12 : Vente à distance (VAD) :

Se reporter aux Conditions Générales de Vente de la formule Vente à Distance (VAD) dès son entrée en vigueur sur les sites www.lepilote.com ou www.rtm.fr

Article 13 : Résiliation du contrat :

- **Article 13-1** Le contrat est rompu de plein droit par le vendeur et la carte à puce bloquée, sans formalité particulière, dans les cas suivants :
 - En cas de fraude établie dans la constitution du dossier (fausse déclaration, falsification des pièces jointes).
 - En cas de fraude établie dans l'utilisation du titre de transport pass intégral
- En cas de deux rejets consécutifs par l'établissement bancaire

Article 13-2 Le vendeur se réserve le droit de refuser tout nouvel abonnement à un bénéficiaire dont le contrat d'abonnement a déjà été résilié pour les motifs précisés à l'article 13-1.

Article 14 : Service clients

Les clients peuvent se renseigner sur les horaires et tarifs des lignes des réseaux de transport en commun métropolitains en appelant le N° Unique Mobilité Métropolitaine 0 800 7 13 13 ou en se connectant sur www.lepilote.com, www.pacamobilite.fr ou www.terpaca.fr (centre d'abonnement TER : 09 69 36 75 75)

Pour toute réclamation liée au dysfonctionnement du Pass Intégral Annuel, les clients peuvent adresser leur requête sur www.lepilote.com ou www.terpaca.fr (*Rubrique nous contacter*)

Pour les réclamations liées à l'offre de service des réseaux de la Métropole Aix-Marseille Provence, il faut contacter l'agence commerciale du réseau de proximité. Les réclamations concernant les TER sont à envoyer à la Région ou à la SNCF.

Le vendeur s'engage à traiter toutes réclamations dans les meilleurs délais.